

ANNEXE.7

CAHIER DES CHARGES ANNEE 2012 PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES Pays Adour Landes Océanes

Axe 1 : « Le Tourisme Durable » comme logique de positionnement marketing du territoire

**PALO.4 : Formation de référents locaux : techniques d'animation de la démarche écotourisme/tourisme durable au sein du territoire.
Développer et pérenniser la démarche.**

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : principalement les offices de tourisme, personnels des intercommunalités et du Pays. Les représentants locaux de filières touristiques pourront également y prétendre.

1. Contexte :

La démarche d'Ecotourisme/Tourisme Durable sur un territoire ne peut se diffuser, se développer et se pérenniser qu'au travers d'une bonne animation du réseau (animation cohérente, efficace, organisée et adaptée aux spécificités territoriales).

Ainsi, il apparaît indispensable d'offrir aux principaux agents touristiques (en particulier les offices de tourisme, les personnels des intercommunalités ayant la compétence « tourisme », et le Pays d'accueil touristique), les outils, les méthodes et les techniques d'animation de cette démarche afin qu'ils soient en capacité d'assurer au mieux cette animation tout au long de l'année, auprès de leurs prestataires touristiques.

Cette animation locale conditionne en effet le développement de la dynamique sur le territoire.

De plus, ce cycle de formation devra permettre de repositionner les agents dans leurs relations avec les prestataires touristiques, en particulier les offices de tourisme dont l'une des missions principales est la coordination des acteurs du tourisme.

Aussi, il conviendra également de prendre en compte et de faire le lien avec les démarches existantes en terme d'animation et d'accompagnement local, en particulier menées par le CDT et l'UDOTSI des Landes (marque Qualité Tourisme auprès des offices de tourisme du territoire, mais aussi démarche qualité développée auprès des écoles de surf, dont certains critères concernent le développement durable), ainsi que par l'office de tourisme du Pays de Seignanx (démarche Ecotourisme développée auprès des hébergements touristiques marchands).

2. Les objectifs de la formation :

Objectif général du module : Organiser et mettre en place une animation locale cohérente et efficace de la démarche Ecotourisme/Tourisme Durable, pouvant se décliner à l'échelle des composantes du territoire.

Plusieurs questions préalables :

- Comment animer et dynamiser son territoire et les prestataires autour de cette démarche ? Quel est mon rôle au sein de cette dynamique du territoire ?
- Comment devenir prescripteur (techniques de communication et argumentaire à faire valoir) ? Quels outils ? Quelles méthodes ?
- Comment mesurer et évaluer mon action ?

Ce module doit permettre aux participants de définir et de mettre en place une démarche commune d'animation :

- Définir et mettre en place un cadre en termes d'organisation, de fonctionnement, de méthode en vue d'une animation locale cohérente et efficace de la démarche : Quelle organisation sur le territoire du Pays ? Quelles déclinaisons ? Quelles missions pour chacun ? Définir un « qui fait quoi » validé par les acteurs.
- Définir le contenu de cette démarche d'animation : quelles missions à mener et développer auprès des prestataires touristiques ? (Depuis la première sensibilisation auprès des prestataires, à l'accompagnement vers la mise en place de la démarche au sein des structures intéressées, jusqu'au suivi, voire la communication...) Comment ? Quels outils ? Quel suivi ? Quelle veille ?
- Disposer d'outils méthodologiques, pédagogiques et techniques en vue de sensibiliser et d'animer un réseau de prestataires autour de cette démarche en lien avec la Charte environnementale (techniques d'animation, de sensibilisation, d'accompagnement et de suivi, arguments relatifs à la démarche...)
 - o Comment répondre aux questions que se posent les prestataires touristiques ?
 - o Qu'englobe cette notion de Tourisme Durable, d'Ecotourisme, de Charte Environnementale ?
 - o Pourquoi s'inscrire dans cette démarche ?
 - o Quelles sont les retombées pour ma structure ?
 - o Qu'apporte-elle à mes clients ? Au territoire ?
- Utiliser des outils de veille et de travail collaboratif afin de coordonner les efforts de la démarche sur l'ensemble du territoire (ex : mise en place d'un mini-centre ressources...)
- Possibilité de formation comportementale également dans le cadre de l'animation de réseau d'acteurs.

Cette animation locale pourra déboucher également sur l'accompagnement des prestataires touristiques vers une démarche de labellisation, de certification (ex : Ecolabel européen)

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme de formation devra apporter une approche marketing du territoire en s'appuyant sur les spécificités territoriales. Il devra s'appuyer notamment sur la Charte environnementale définie en année 1. Il assurera la coordination des interventions et l'approche pédagogique du cycle.

Il devra alterner des temps d'apprentissage (théorie...), des temps d'échanges, de réflexion collective et de mise en pratique.

Il pourra également s'appuyer sur l'action collective engagée à l'échelle de la Communauté de communes du Seignaux ou sur des expériences individuelles/collectives développées sur d'autres parties du territoire ou à l'extérieur.

S'agissant d'une formation action, chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des applications et des recommandations apportées par le formateur pendant et surtout après la formation.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Appropriation de la démarche « Tourisme Durable » et de la Charte environnementale développées sur le territoire
- Acquisition, mise en place d'outils et de méthodes communes de mobilisation, de sensibilisation, de communication, d'animation d'un réseau d'acteurs du tourisme autour de la démarche « Tourisme Durable/Ecotourisme »
- Mise en place effective d'une animation locale de la démarche, coordonnée, cohérente et efficace
- Consolidation et développement du réseau des acteurs engagés dans cette démarche

5. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux devra être élaborée et transmise aux participants.

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLFI.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA aux participants après la fin du module de formation. Pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA.

6. Durée :

2 journées par groupe

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

2 groupes. De 15 à 20 personnes maximum par groupe

8. Période privilégiée :

Janvier à avril voire mi-mai et octobre à décembre 2012

Format des journées : journée entière

Jours à privilégier : mardi et jeudi

9. Lieu(x) :

Un système de rotation entre les sites de formation est à privilégier dans une logique d'équité, mais aussi de connaissance mutuelle et de réseau, en fonction par exemple des thèmes abordés, et en respectant l'équilibre entre les 4 communautés de communes et la communauté d'agglomération.

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

1. ses références en particulier dans le domaine du tourisme
2. ses compétences internes et externes
3. le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
4. la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
5. la méthode d'évaluation de la mission
6. le coût global
7. les dates des journées de formation à proposer

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.